



# Rapport

**Datum: 14 september 2000**  
**Rapportnummer: 2000/312**

## Klacht

Op 27 april 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer P. te Rotterdam (voorheen Den Haag), met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, districtskantoor Haaglanden te Den Haag.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt over de onzorgvuldige en jegens hem onvoldoende klantvriendelijke wijze waarop Gak Nederland BV, districtskantoor Haaglanden, zijn aanvraag heeft behandeld om hem met ingang van 7 maart 2000 in aanmerking te brengen voor een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet.

## Achtergrond

### BIJLAGE

#### 1. **Werkloosheidswet** (Wet van 6 november 1986, Stb. 566)

Hoofdstuk IIA, Afdeling I, paragraaf 2, artikel 22, eerste en twee lid:

"1. Het Landelijk instituut sociale verzekeringen stelt op aanvraag vast of recht op uitkering bestaat.

2. Een aanvraag wordt ingediend door middel van een door het Landelijk instituut beschikbaar gesteld aanvraagformulier."

Artikel 31, eerste en tweede lid:

"1. Het Landelijk instituut sociale verzekeringen betaalt uit eigen beweging een naar redelijkheid vast te stellen voorschot op een uitkering, indien uitsluitend onzekerheid bestaat omtrent de hoogte van die uitkering, omtrent het van de uitkering aan de werknemer te betalen bedrag of omtrent het nakomen van een verplichting als bedoeld in de artikelen 24, 25 en 26.

2. Het Landelijk instituut sociale verzekeringen is bevoegd op verzoek van de werknemer een naar redelijkheid vast te stellen voorschot op een uitkering te betalen, indien onzekerheid bestaat omtrent het recht op uitkering."

## **2. Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten** (Amvb van 28 december 1993, Stb. 779)

Hoofdstuk VII. Werkloosheidswet:

Artikel 9, tweede en derde lid:

"2. Een beschikking ingevolge hoofdstuk II, afdeling I, paragraaf 2, van die wet wordt gegeven binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag.

3. Een beschikking over de betaling van een voorschot als bedoeld in artikel 31 van die wet wordt gegeven binnen vier weken na ontvangst van de aanvraag."

Artikel 18:

"Indien een beschikking ingevolge een in de hoofdstukken I tot en met XIII van dit besluit genoemde wet niet binnen de in dit besluit bepaalde termijn kan worden gegeven, wordt de aanvrager hiervan schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van een redelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien."

### **Onderzoek**

In het kader van het onderzoek werd Gak Nederland BV te Amsterdam verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarbij werd tevens een aantal specifieke vragen gesteld. Nadien werd Gak Nederland BV nog een aantal nadere vragen voorgelegd.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoeker deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Gak Nederland BV berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

### **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

#### **A. feiten**

1. Verzoeker trad op 1 november 1999 in dienst bij X. BV als trainer/instructor op basis van een arbeidsovereenkomst voor een periode van zes maanden. Deze arbeidsovereenkomst werd door partijen beschouwd als een proefperiode. Het doel van de overeengekomen periode van zes maanden was namelijk om te bezien of verzoeker als zelfstandig trainer/instructor in de onderneming van X. BV werkzaam zou kunnen zijn. In de arbeidsovereenkomst was een opzegtermijn opgenomen van drie maanden, die gold voor

zowel de werknemer als voor de werkgever.

Al na korte tijd besloot X. BV om de arbeidsovereenkomst via de kantonrechter te laten ontbinden, omdat was gebleken dat verzoeker (vooralsnog) de kwaliteiten miste om de functie zelfstandig te kunnen uitoefenen.

Bij beschikking van 6 maart 2000 ontbond de Kantonrechter de arbeidsovereenkomst met ingang van 7 maart 2000 wegens veranderingen in de omstandigheden.

2. Vervolgens diende verzoeker op 8 maart 2000 bij kantoor Haaglanden van Gak Nederland BV (hierna: Gak) een aanvraag in voor een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet. Verzoeker kreeg bij zijn aanvraag een brief mee, gedateerd 8 maart 2000.

De inhoud van deze brief luidt als volgt:

"... Betreft: ontvangstbevestiging en informatie over de verdere gang van zaken

(...)

U heeft een uitkering in het kader van de Werkloosheidswet (WW) aangevraagd. In de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB) is bepaald dat Gak Nederland bv binnen een bepaalde termijn een beslissing moet nemen op uw aanvraag.

Heeft uw aanvraag betrekking op:

- \* een uitkering, dan geldt een termijn van 13 weken:
- \* een uitkering en een toeslag ingevolge de Toeslagenwet, dan geldt een termijn van 13 weken;
- \* het overnemen van de loondoorbetalingsverplichtingen van uw werkgever, dan geldt een termijn van 26 weken.

Bovengenoemde termijnen vangen aan op het moment dat wij uw complete aanvraag hebben ontvangen, doch niet eerder dan het moment van de eerste werkloosheidsdag. De eerste betaling van uw werkloosheidsuitkering zal in de vierde week na de ontvangst van uw complete aanvraag plaatsvinden. Indien de ontvangst van uw complete aanvraag plaatsvindt voor de eerste werkloosheidsdag zal de betaling in de vierde week na de eerste werkloosheidsdag plaatsvinden. Mocht het recht en de hoogte van uw uitkering in de eerder genoemde vierde week nog niet vastgesteld zijn, dan zullen wij overgaan tot betaling van een voorschot.

Voor overige informatie omtrent uw werkloosheid kunt u terecht bij uw intake consulent. Voor dringende vragen of mededelingen verwijzen wij u naar bovenvermeld

telefoonnummer. Indien blijkt dat niet binnen de termijn kan worden besloten, ontvangt u van ons een vertragsbericht. Hierin wordt aangegeven binnen welke termijn alsnog op uw aanvraag zal worden besloten.

De AWB biedt u de mogelijkheid bezwaar aan te tekenen bij het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv) tegen het uitblijven van een beslissing. Bij het vertragsbericht zullen wij u nader informeren over de zogenoemde bezwaarschriftprocedure..."

## B. Standpunt verzoeker

1. Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder klacht .

2. In zijn verzoekschrift van 27 april 2000 bracht verzoeker ter toelichting onder meer het volgende naar voren:

"Op 8 maart heb ik alle papieren waarover ik beschikking had ingeleverd bij het GAK.

Behalve de uitspraak van de kantonrechter, welke ik op de vrijdag nog heb aangeleverd, en weekbriefjes van een uitzendbureau waarvoor ik een groot deel van '99 heb gewerkt. Mij werd gezegd dat het GAK hierover het uitzendbureau zou benaderen.

Tijdens dit gesprek werd ook nog iets gezegd over fictieve opzegtermijn en schadevergoeding die ik had moeten eisen, maar aangezien er een uitspraak lag die dit uitsluit, heb ik nog gevraagd wat voor invloed dit zou hebben. Dit kon niet gezegd worden, dat was aan de beoordelende persoon.

Ik kreeg een brief met informatie mee over de duur waarbinnen een beslissing genomen moet worden, gedagtekend 8 maart 2000.

Hierna een hele tijd niets gehoord van het Gak, en ook omdat in de mij meegegeven brief stond dat, wanneer er nog geen besluit was gevallen er in de vierde week na het ontvangen van de volledige aanvraag tot uitbetaling van een voorschot zou worden overgegaan, heb ik gebeld om te horen hoe het er bij stond.

Mijn contactpersoon, die niet werkt op vrijdag en maandag, bleek ook op donderdag 13 april niet aanwezig, doch een behulpzame collega trachtte mij terwille te zijn. Dit ging wat moeilijk, en later op de dag belde ze mij terug dat ze vrijdag nog zou proberen de papieren te achterhalen, maar als dat niet lukte ik tot dinsdag moest wachten.

Zodat ik dinsdag 18 april 's ochtends heb gebeld, ook om uit te leggen dat er toch iets moest gebeuren, omdat aan het eind van de maand er weer allerlei rekeningen betaald moesten worden, en aangezien er een paas-weekeinde tussen zit de tijd erg krap zou worden om iets anders te regelen. En dat er toch duidelijk zwart op wit stond dat er een

voorschotbetaling plaats zou moeten vinden.

Mijn contactpersoon betoonde zich zeer coöperatief, zegde toe het geval te onderzoeken, en er zorg voor te dragen dat een spoedbetaling zou worden gedaan, en mij aan het eind van de dag terug te bellen.

En passant de mededeling loslatend dat ik toch geen andere uitkering kon aanvragen zolang het Gak geen uitspraak had gedaan.

Het terugbellen schoot erbij in, maar de volgende dag, woensdag 19 april, gebeurde dit dan toch, onder excuus, met de mededeling dat mijn dossier zoek was. Waarop ik weer aandrang op een voorschotbetaling. Mevrouw zou mij weer aan het eind van de dag terugbellen om de stand van zaken mee te delen, en dit gebeurde ook, en nu bleek het "een storm in een glas water": men had het dossier 'mislegd', en zou met spoed de zaak behandelen. En de voorschotbetaling bleek nu moeilijk want alles hangt met elkaar samen, en men had nog niet alle gegevens zodat nog niet zuiver kon worden bekeken of ik wel of niet recht had op een WW-uitkering.

Uiteindelijk werd mij aangeraden de volgende dag de beoordelend ambtenaar te bellen.

Dat deed ik dus, inmiddels 20 april. Ook deze ambtenaar kwam met het verhaal dat het uitzendbureau nog niet had gereageerd, en dat trouwens toch gezien de fictieve opzegtermijn en de flexwet etc. etc. Kortom het bleek moeilijk, ook was ik nog een periode ingeschreven geweest bij het ABP, en die tijd gold niet.

Nu heb ik inderdaad nog een aantal weken voor de klas gestaan als leraar maatschappijleer in het BOL-onderwijs, maar dat is dus kennelijk geen werk.

Niet erg, want zelfs hierzonder voldoe ik toch aan de criteria.

Wat wel erg was, vond ik, is dat als ik recht zou hebben op, dat gezien de fictieve....etc. etc., ik toch zeker tot half mei moest wachten op een uitspraak, en dat het dan waarschijnlijk zou kunnen zijn dat mijn recht op uitkering toch pas per 1 juni in zou gaan, zodat ik pas per eind juni geld zou kunnen verwachten. Als ik daar recht op had.

Op mijn vraag of mijnheer nog ideeën had over hoe ik die tijd moest overbruggen, kon hij na lange stilte geen ander antwoord formuleren dan dat het vervelend was. Dat vond ik dus ook, en ik stelde hem voor dan toch in ieder geval het voorschot maar over te maken.

Dit keer kwam het antwoord zeer prompt: "ach mijnheer, dat is maar 500 gulden, en daar hebt u toch niets aan, bovendien moet u dat terug betalen als blijkt dat u geen recht hebt op WW".

Op mijn riposte dat ik dus nu de dupe zou worden van hun fout luidde het antwoord dat het allemaal jammer was, maar ja; hij volgde ook alleen maar de regeltjes.

Nog geen 20 minuten later stond ik op het stadhuis om een afspraak te maken voor de Sociaal Raadslieden, om zien te redden wat er te redden viel. De balieassistente die de afspraak heeft verzorgd, had weinig begrip voor de reactie van het GAK: immers als zou blijken dat ik geen recht had op een WW-uitkering, zou het geld van het voorschot worden ingehouden op een andere uitkering. Ingevolge Goede Vrijdag en Pasen werd de afspraak gesteld op dinsdag 25 april.

Later op de dag liep ik nog een kennis tegen het lijf die bij de Sociale Dienst in Den Haag werkt, en deze raadde mij aan "als de sodemieter" een uitkering aan te vragen bij de Sociale Dienst, omdat deze dat dan zou beschouwen als een voorlopige vordering op het GAK.

Bij de Sociaal Raadvrouw kreeg ik het laatste stukje informatie: namelijk dat ik een afwijzingsbrief moest zien te krijgen, waarin staat dat niet tot betaling van een voorschot wordt overgegaan. Pas dan zou ik niet tevergeefs aan een loket staan.

Ook bleek overduidelijk dat ik niet de eerste, enige of laatste ben die door het GAK wordt gemangeld; het bleek een overbekend verhaal. Wel zei ze me een klacht in te dienen, omdat dat het enige schijnt te zijn wat nog wel eens wil werken. Ik kon haar meedelen dat ik al een conceptbrief begonnen was.

De Sociaal Raadvrouw vroeg of zij het GAK moest benaderen voor zo'n afwijzingsbrief of dat ik het zelf wilde doen, maar haar invloed bleek minder dan die van mij, dus om mogelijke negatieve effecten van haar interventie te vermijden, zou ik zelf het GAK benaderen.

Zodat ik nu op 27 april een gesprek heb gevoerd via de telefoon met mijn contactpersoon, die op de hoogte bleek van deze tussenweg om zo'n periode te overbruggen. Nogmaals aan haar ligt het niet, maar wat zij slechts kan doen, is verzoeken of het geval met spoed behandeld kan worden, en *verzoeken* of de beoordelend ambtenaar een afwijzingsbrief wil sturen.

Het nuttig effect van al deze verspreide informatie is, dat ik bij de familie geld moest lenen om de huur etc. te kunnen betalen, iets wat niet nodig zou moeten zijn geweest, temeer daar mijn contactpersoon mij heeft verzekerd dat mij niets te verwijten valt omdat ik meer dan het nodige heb gedaan van mijn kant.

Kortom:

Het GAK heeft de boel laten sloffen en brengt mij daarmee in grote financiële problemen,

Het GAK weigert tot een voorschotbetaling over te gaan, al was het maar om in het levensonderhoud te voorzien, in strijd met de verstrekte informatie,

Het GAK geeft uit eigener beweging geen informatie om uit dergelijke impasses te raken.

(...)

Inmiddels ben ik verhuisd naar Rotterdam, een verhuizing die ik een maand lang heb uitgesteld in de verwachting dat de zaken bij het GAK Den Haag zouden zijn afgewikkeld in die periode, omdat er zich wellicht moeilijkheden in de overdracht van

Den Haag naar Rotterdam zouden voordoen. Er zou iets kwijt kunnen raken. Bitter om te bedenken dat ik nu in die situatie verkeer die ik had willen vermijden omdat ze in

Den Haag de boel al kwijt waren."

3. In aanvulling op zijn verzoekschrift deelde verzoeker de Nationale ombudsman bij brief van 22 mei 2000 onder meer nog het volgende mee:

"Ik stuur u deze brief om u op de hoogte te stellen van de voortgang in deze zaak.

Kort na het zenden van de eerste brief, heb ik weer contact gehad met het GAK

Den Haag, wat resulteerde in de toezegging van het toesturen van een werkbriefje teneinde tot de betaling van een voorschot over te gaan. Dit bleek nu mogelijk, omdat ik, volgens het GAK per 1 mei werkloos was. Volgens mij heeft de kantonrechter dat anders beslist: nl. de contractontbinding per 7 maart uitgaande van een proefperiode. Bij het GAK echter had men verwacht dat ik dit aan zou vechten. Ik heb het GAK gezegd dat deze verwachting dan wel eens eerder kenbaar gemaakt had mogen worden, niet na een maand of twee.

Donderdag 4 mei gebeld. De man zei aan de telefoon dat ik dus per 1 mei werkloos was, en dat ik de 18e aan de beurt zou zijn. Niet aan de beurt voor een betaling, maar voor de beoordeling.

Op mijn vraag wanneer ik dan eindelijk eens iets definitiefs zou weten, wanneer ik nu eindelijk toch eens wat mocht ontvangen, werd gezegd: per eind mei.

Op mijn vraag wat te doen om deze periode te overbruggen, werd ik doorverbonden met K. Deze zegde mij toe een werkbriefje te sturen, en omdat een voorschotbetaling van 1 week toch wel erg weinig was zou hij er twee weken van maken. Per slot van rekening zat het weekend van 5 mei er tussen.

Zodat ik vrijdag 12 mei maar eens belde hoe het nu zat met dat briefje: dat bleek dus naar het verkeerde adres te zijn gestuurd, maar ere wie ere toekomt, K. zou de betaling



verzorgen, en op de 15e mei is een storting verricht: Fl 577.-- netto. Hulde.

Vrijdag 19 mei ontving ik per nagezonden post van mijn oude adres de afrekening en een 4-wekelijks werkbriefje welke ik op 12 juni a.s. in moet zenden. Zodat ik nu maandag 22 mei maar weer eens gebeld heb wat er te gebeuren staat.

Het bleek dat men bezig was, maar nog niet alle gegevens had van een voorgaande werkgever, iets wat men anderhalve maand geleden al zou hebben nagetrokken.

Ik heb K. kunnen verblijden met het telefoonnummer van de administratie van deze werkgever, want dat had hij niet. Dit is voor mij een teken, dat de voorgaande behandelaar, L. (chef), na ons telefonisch onderhoud in april, waarbij hij niet wist hoe uit de impasse te geraken, maar wel absoluut zeker wist dat hij geen voorschot wilde geven, niet al te veel meer heeft gedaan. Immers deze gegevens zouden dan bekend moeten zijn.

In dit laatste onderhoud vandaag met K. heb ik weer de kwestie gesteld van "Hoe nu verder? Wanneer krijg ik eens iets zwart op wit?"

Dat zou voor het eind van deze maand moeten geschieden.

"Maar krijg ik dan in de tussen tijd ook nog geld? Want als ik dat werkbriefje pas 12 juni op moet sturen, zit er weer een gat tussen een eventuele betaling en het betalen van de huur, vaste lasten etc."

Nee, het betreft een 4-wekelijks werkbriefje, maar misschien zou er nog een week voorschot gegeven kunnen worden, ik zou daar nog nader bericht over krijgen."

(...)

Inmiddels heb ik hier in Rotterdam bij het GAK wat informatie getrokken, en hier zou men een voorlopige afwijzing gegeven hebben om in samenspraak met de Sociale Dienst voor een vangnet te zorgen.

(...)

Dat al dit gedraaf tussen instanties en het eindeloze wachten hun weerslag hebben gehad op de tijd die ik zo hard nodig heb om een andere baan te vinden laat zich raden. Om van mijn telefoonrekening maar niet te spreken. Dus zal ik weer geld moeten lenen bij familie en bekenden om het eind van de, derde, maand te overleven. Gelukkig kan dit nog een keer, was deze mogelijkheid er niet geweest, tja...."

4. Bij brief van 29 mei 2000 liet verzoeker onder meer nog het volgende weten:

"Vandaag, maandag 29 mei, heb ik mij ten einde raad tot de Dienst Sociale Zaken in Rotterdam gewend om de mogelijkheid tot het krijgen van iets als een

overbruggingskrediet te onderzoeken. Dit na een week lang tevergeefs geprobeerd (te hebben ; N.o.) met het GAK in Den Haag in contact te komen. Men was er niet, of telefonisch in gesprek. Men zou terugbellen, deed dat niet, waarna ik weer belde, en dan was men er niet of telefonisch in gesprek.

De ambtenaar van de Sociale Dienst Rotterdam was meer dan behulpzaam, en is bijna twee uur bezig geweest, compleet met tussentijds overleg met collega's en getelefoneer met Den Haag.

Het punt is, dat hij me graag wil helpen, maar dat hij daar toch enige gegevens voor nodig heeft. En de enige gegevens die ik voor hem heb, zijn de brief van 8 maart als bewijs dat ik me daar ingeschreven heb, een werkbriefje deel A voor de periode 15-05 tot 11-06 en een betaalspecificatie werkloosheidswet datum 15-05, voor een bedrag van f 577,-- netto. Zou ik die niet hebben, kon ik niet eens aantonen dat er iets loopt bij het GAK. Maar dat is niet voldoende.

Deze ambtenaar heeft zich daarop in verbinding trachten te stellen met iemand bij het GAK in Den Haag die hem de informatie kon verschaffen die hij nodig heeft om mij te helpen. Zoals een antwoord op de vraag of er al een besluit of beschikking is, en/of per welke datum het GAK tot uitkering over zou gaan. Of dat tenminste al iets voorlopigs bekend is over de voortgang. Na ruim twintig minuten moest hij gestresst vaststellen, dat hij geen enkele bruikbare mededeling had gekregen. De persoon die het wist was er niet, of misschien toch wel, of toch niet, en als klapper kwam het bericht dat het dossier er niet was. Misschien was dat onderweg naar het GAK in Rotterdam. Wist men niet zeker. Die transfer zou plaatsvinden nadat er een uitspraak zou zijn, maar bij het GAK in Den Haag wist men van niets.

Wel werd de belofte ontworpen dat iemand mij de volgende dag zou bellen om me op de hoogte te brengen van de stand van zaken.

De ambtenaar van de Sociale dienst verbaast zich over een aantal zaken: ten eerste dat het geval al sinds 8 maart aan de gang is, en dat er dan bij Gods gratie op 15 mei een belachelijk bedrag wordt overgemaakt waarmee ik de bijstandsnorm nauwelijks zou halen, laat staan het minimumloon waar, zoals gezegd, van werd uitgegaan:

ten tweede dat er een duidelijke uitspraak van de Kantonrechter ligt waarin wordt bepaald dat er vanaf 7 maart geen arbeidscontract meer bestaat, maar dat het GAK daar kennelijk andere ideeën over heeft, zonder, ten derde, ook maar enig schriftelijk bericht te geven.

Wat voor mij erg lastig uitpakt, omdat ik dus niets heb om tegen in beroep te gaan of bezwaar aan te tekenen. Ik kan zelfs zoiets simpels als huursubsidie niet aanvragen omdat ik niet weet wat ik onder de hoogte van mijn inkomen moet invullen. Ja; nihil, maar daar neemt men geen genoegen mee.

En ook de Sociale Dienst in Rotterdam kan dus niet tot een uitkering overgaan, hoe graag men dat zou willen: want per wanneer zouden ze me in moeten schrijven? En op welke grond?

Nu gloort er enig licht, want eigenlijk hoort dit geval bij de Sociale Dienst van de gemeente Den Haag, omdat dit zich afspeelde toen ik nog in Den Haag woonde.

Echter: deze willen natuurlijk ook de gegevens die ik niet kan leveren. Mocht nu

Den Haag niet mee willen werken aan een oplossing, en deze Rotterdamse ambtenaar is bereid om met zijn collega in Den Haag te bellen, dan kan er wellicht een voorlopige betaling worden gedaan onder volmacht.

Dat is erg aardig, en ik hoop dan ook dat dit deze week nog geschiedt: ik kan dan de nodige betalingen verrichten. Helaas ligt Nederland deze week weer twee dagen plat, dus ik vrees het ergste."

### C. Standpunt Gak Nederland BV

1. In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman werden Gak Nederland BV de volgende vragen voorgelegd.

"...1. Worden degenen die een aanvraag om een ontslaguitkering hebben ingediend geïnformeerd over de mogelijkheid van een voorschotbetaling, hetzij door het Gak, hetzij door een andere instantie, zoals een gemeentelijke sociale dienst? Zo ja, gaarne een (kopie van de) eventuele folder, bijsluiter of dergelijke met bedoelde informatie bijvoegen

2. Onder welke voorwaarden kan een voorschot op een eventuele WW-uitkering worden verleend, mede gelet op de mogelijkheid van een verrekening met een bijstandsuitkering?

3. Verzoeker maakt in zijn verzoekschrift melding van een contactpersoon, respectievelijk een behandelend medewerker. Wat zijn de precieze taken en bevoegdheden van dergelijke medewerkers met betrekking tot de contacten met uitkeringsgerechtigden?..."

2. In reactie op de klacht en in antwoord op de gestelde vragen deelde Gak Nederland BV het volgende mee:

"...(Verzoeker; N.o.) maakte op 03 maart 2000 melding van zijn ontslag en diende vervolgens op 08 maart 2000 een aanvraag in krachtens de werkloosheidswet in bij onze intake consulent.

Door de intake consulent werd aan verzekerde uitgelegd hoe er wettelijk gehandeld wordt als een dienstbetrekking via de kantonrechter wordt ontbonden, zoals bij deze.

Situatie

(Verzoeker; N.o.) had een 6-maands contract als trainer/instructeur, dat aanvang op 01 november 1999 en op 01 mei 2000 zou eindigen zonder dat ervoor opzegging was vereist. In hetzelfde contract (...) was een opzegtermijn van 3 (drie) maanden voor zowel de werkgever als de werknemer besproken.

Door de werkgever is in vroegtijdig stadium, besloten om dit contract via de kantonrechter te laten ontbinden, welke dan ook geschiedde met ingang van 07 maart 2000.

Uitleg/informatie, die mondeling werd verstrekt aan verzekerde

De eerste werkloosheidsdag wordt in deze 07 maart 2000, maar wegens benadelingshandeling (het niet in acht nemen van de opzegtermijn) zou er tot 1 mei 2000 aan verzekerde geen uitkering krachtens de werkloosheidswet worden verstrekt.

Wij hebben verzuimd verzekerde dit schriftelijk (beslissing) te bevestigen.

Verder kunnen wij u meedelen, dat een ieder, die een aanvraag om een ontsluitkering indient, wordt geïnformeerd (zowel mondeling als schriftelijk) over de mogelijkheid van een voorschotbetaling...."

3. Naar aanleiding van zijn reactie op de klacht werden Gak Nederland BV nog de volgende vragen voorgelegd:

"...1. Volgens verzoeker heeft hij tot op de dag van vandaag geen beslissing van GAK Nederland BV ontvangen. Sedert de indiening van de aanvraag om een uitkering op 8 maart 2000 zijn inmiddels meer dan 13 weken (de termijn waarbinnen ingevolge de Awb op de aanvraag moet zijn beslist) verstreken.

a. Wat is de reden van de lange behandelingsduur en van de termijnoverschrijding?

b. Wanneer is of wordt de beslissing verzonden?

2. Kennelijk is er over de periode van 7 maart tot 1 mei 2000 geen uitkering toegekend vanwege de gestelde benadelingshandeling en is verzuimd verzoeker daarover schriftelijk te informeren.

Wat is de verklaring voor dit verzuim, gelet op het feit dat verzoeker toch diverse keren, in persoon en via derden zoals de sociaal raadvrouw (zie zijn verzoekschrift van 27 april 2000) heeft aangedrongen op schriftelijk uitsluit met betrekking tot zijn aanspraken.

3. Verzoeker heeft in de derde week van mei 2000 over de periode van 1 mei tot 14 mei een voorschot ontvangen van bruto f 700 (netto f 570).

a. Zijn en worden na deze voorschotbetaling nog verdere voorschotten betaald, totdat een definitieve beslissing is genomen?

b. Welke zijn de maatstaven voor het bepalen van de hoogte van een voorschotbetaling en wordt daarbij rekening gehouden met het geldende minimumloon?

4. Zijn er richtlijnen, of anderszins afspraken met betrekking tot de samenwerking, het informeren en dergelijke van andere uitkeringsinstanties ten behoeve van degene van wie een aanvraag in behandeling is, maar nog geen uitkering kan worden betaald? Daarbij valt met name te denken aan gevallen zoals die van verzoeker, die om te kunnen voorzien in de kosten van levensonderhoud vooralsnog zijn aangewezen op de gemeentelijke sociale dienst..."

4. In antwoord op deze vragen deelde Gak Nederland BV het volgende mee:

**"...1) Lange behandelingsduur**

a) Zoals, reeds eerder vermeld, is er een omissie onzerzijds begaan om verzekerde schriftelijk te informeren omtrent zijn aanvraag om een WW-uitkering. Door onze consulent was dit wel mondeling aan verzekerde meegedeeld.

b) De beslissing is op 27 juni verzonden naar verzekerde.

**2) Waarom geen schriftelijke bevestiging?**

De verklaring voor het uitblijven van een schriftelijk besluit is gelegen in het feit dat de verzoeken van verzekerde niet voldoende zijn doorgelopen bij de desbetreffende beambte.

**3) Voorschotbetaling**

a) Verzekerde heeft op 27 juni 2000 de definitieve uitkering uitbetaald gekregen waarop hij recht had.

b) Bij voorschotbetaling wordt er rekening gehouden met het geldende minimumloon voor zover verzekerde recht heeft op het minimumloon (afhankelijk van het aantal arbeidsuren).

**4) Informatie-uitwisseling**

Er zijn geen richtlijnen c.q. afspraken met andere uitkeringsinstanties om spontaan de aanvraag door te sturen. Verzekerde moet zelf de actie ondernemen voor het aanvragen van een uitkering bij een andere dienst. De gegevens worden aan de andere instanties op verzoek verstrekt..."

**Beoordeling**

1. Verzoeker trad op 1 november 1999 in dienst bij X. BV als trainer/instructor. Verzoeker was met X. BV een arbeidsovereenkomst aangegaan voor de duur van zes maanden (tot 1 mei 2000). Het doel van de overeengekomen periode van zes maanden was om te bezien of verzoeker als zelfstandig trainer/instructor binnen de onderneming van X. BV werkzaam zou kunnen zijn. In de arbeidsovereenkomst was een opzegtermijn opgenomen van drie maanden, die gold voor zowel de werknemer als voor de werkgever.

Al na korte tijd besloot X. BV om de arbeidsovereenkomst met verzoeker via de kantonrechter te laten ontbinden, omdat was gebleken dat verzoeker (vooralsnog) de kwaliteiten miste om de functie zelfstandig te kunnen uitoefenen.

De arbeidsovereenkomst werd vervolgens met ingang van 7 maart 2000 door de kantonrechter ontbonden.

2. Verzoeker diende op 8 maart 2000 bij kantoor Haaglanden van Gak Nederland BV (hierna: Gak) een aanvraag in voor een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet. Verzoeker klaagt over de onzorgvuldige en jegens hem onvoldoende klantvriendelijke wijze waarop het Gak zijn aanvraag heeft behandeld. In dit verband heeft verzoeker naar voren gebracht dat het Gak weigerde om - in strijd met de door het Gak zelf verstrekte informatie - tot een voorschotbetaling over te gaan, waardoor hij in grote financiële problemen is gebracht. Verder heeft verzoeker zich gestoord aan het feit dat het Gak niet uit eigen beweging informatie heeft verstrekt om uit deze impasse te geraken.

3. Uit artikel 31 van de Werkloosheidswet volgt dat door de uitvoeringsinstelling uit eigen beweging een voorschot wordt betaald indien uitsluitend onzekerheid bestaat omtrent de hoogte van de uitkering, omtrent het van de uitkering aan de werknemer te betalen bedrag of omtrent het nakomen van een aantal verplichtingen uit de Werkloosheidswet.

Indien er onduidelijkheid bestaat over het recht op uitkering is blijkens dit artikel de uitvoeringsinstelling bevoegd om op verzoek van de werknemer een naar redelijkheid vast te stellen voorschot op een uitkering te betalen (zie achtergrond, onder 1.).

Verder wordt ingevolge artikel 9, derde lid van het Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten een beschikking over de betaling van een voorschot als bedoeld in artikel 31 van de Werkloosheidswet gegeven binnen vier weken na ontvangst van de aanvraag (zie achtergrond, onder 2.).

4. Blijkens de informatie die het Gak bij brief van 8 maart 2000 (zie bevindingen bij **A**.feiten, onder 2.) aan verzoeker naar aanleiding van zijn aanvraag heeft verstrekt, wordt vier weken na ontvangst van de complete uitkeringsaanvraag de eerste betaling van de werkloosheidsuitkering gedaan. Verder vermeldt deze brief dat tot betaling van een voorschot wordt overgegaan, indien na vier weken het recht op en de hoogte van de uitkering nog niet is vastgesteld. Kennelijk beoogt het Gak met deze procedure te

bewerkstelligen dat binnen vier weken duidelijkheid bestaat over het recht op een werkloosheidsuitkering en zo dit niet mogelijk is, dat de aanvrager in ieder geval een voorschot wordt verstrekt, zodat hij niet verstoken blijft van inkomsten.

5. Nu het Gak na vier weken aan verzoeker geen duidelijkheid had verstrekt over zijn aanspraken op een werkloosheidsuitkering, mocht hij er op basis van deze informatie van uitgaan dat hij begin april 2000 een voorschot zou ontvangen. Immers, niet is gebleken dat er sprake is geweest van een onvolledige aanvraag. Voor zover in de stukken is vermeld dat er gegevens ontbraken over de periode dat verzoeker op uitzendbasis werkzaam is geweest, blijkt uit hetgeen verzoeker naar voren heeft gebracht, dat het Gak deze informatie zelf bij het betreffende uitzendbureau zou opvragen. Een en ander is door het Gak in zijn reactie op de klacht niet bestreden, zodat ervan uit moet worden gegaan dat de aanvraag die verzoeker op 8 maart 2000 heeft ingediend voldoende informatie bevatte om tot het verstrekken van een voorschot over te gaan.

Het Gak heeft echter pas op 15 mei 2000 na herhaaldelijk aandringen door verzoeker een voorschot uitbetaald. Het voorschot bedroeg f 577 en had betrekking op de periode van 1 tot en met 14 mei 2000.

6. Gak Nederland BV liet in reactie op de klacht weten dat de eerste werkloosheidsdag van verzoeker 7 maart 2000 is, maar dat hij pas met ingang van 1 mei 2000 (de eerste dag na de einddatum van het contract) in aanmerking komt voor een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet. Omdat verzoekers werkgever de opzegtermijn van drie maanden, zoals opgenomen in de arbeidsovereenkomst, niet in acht had genomen en verzoeker daartegen niet had geprotesteerd, heeft het Gak hem over de periode van 7 maart tot 1 mei 2000 wegens benadelingshandeling geen uitkering verstrekt. Gak Nederland BV erkende dat is verzuimd verzoeker hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen. Dit is niet juist. De verklaring die Gak Nederland BV hiervoor heeft gegeven, namelijk dat de verzoeken van verzoeker bij de behandelende beambte niet voldoende waren doorgelopen, kan dit in geen enkel opzicht rechtvaardigen. Voor zover een en ander vier weken na ontvangst van de aanvraag - derhalve begin april 2000 - al bekend was, had het op de weg van het Gak gelegen om verzoeker daarvan op dat moment schriftelijk op de hoogte te stellen, zodat hij zich met deze (schriftelijke) informatie voor een uitkering over de periode tot 1 mei 2000 tot een andere uitkeringsinstantie had kunnen wenden.

Voor zover een en ander vier weken na ontvangst van de aanvraag nog niet duidelijk was, had het Gak overeenkomstig zijn vaste beleid aan verzoeker gewoon een voorschot moeten verstrekken. Het recht van verzoeker op een werkloosheidsuitkering over de periode tot 1 mei 2000 stond op dat moment immers nog niet vast.

Overigens valt niet in te zien waarom de voorschotverlening die uiteindelijk op 15 mei 2000 heeft plaatsgevonden, zich heeft beperkt tot een eenmalige betaling over de eerste twee weken van mei. Gebleken is namelijk dat het Gak pas op 27 juni 2000 op verzoekers

aanvraag heeft beslist en ook pas op die datum de definitieve uitkering aan verzoeker heeft uitbetaald. Het had dan ook voor de hand gelegen om de voorschotbetaling te laten doorlopen tot 27 juni 2000.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

7. Verder wordt nog opgemerkt dat het Gak uiteindelijk de beslistermijn van dertien weken, zoals voorgeschreven in het Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten (zie achtergrond, onder 2.) met drie weken heeft overschreden. Gelet op de bepalingen in genoemd Besluit, had het Gak verzoeker over de termijnoverschrijding schriftelijk moeten informeren en daarbij een termijn moeten noemen waarbinnen hij de beschikking wel tegemoet kon zien. Niet gebleken is dat het Gak dit heeft gedaan. Dit is dan ook niet juist.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Nederland BV, districtskantoor Haaglanden te Den Haag, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond.